


| | | |
|---|--|-------------------|
|  | Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (DOA) | Página 1 de 10 |
| | VIGENTE | Fecha: 06/09/2017 |

1. Objetivo

El objetivo del presente Instructivo de Ingreso de Ordenes de RMA, es el de conocer cuáles son los pasos a seguir en la generación de Ordenes de Servicio para el sector de RMA a través de la página web de Grupo Núcleo S.A.

2. Alcance

El alcance del presente corresponde al INGRESO por parte del cliente a una Orden de Servicio, a partir de la necesidad de reparación de un producto.

3. Procedimiento

Para hacer más claro dicho instructivo se seccionará la manera de proceder con el servicio en tres etapas. Las mismas son:

- A- Ingreso de Orden de Servicio en RMA.
- B- Seguimiento de Ordenes de Servicio activas en DOA.
- C- Historial recientes de Órdenes de RMA y Notas de Crédito realizadas.

A- Ingreso de Orden de Servicio en DOA.

1. El Cliente debe ingresar en la página web de Grupo Núcleo S.A, www.gruponucleo.com.ar Una vez situado en la página principal, direccionarse al botón “Acceso Clientes”, hacer *click* en el icono señalado como muestra la figura 1A.
Luego el sistema le pedirá su nombre de Usuario y Contraseña.
Nota: En el caso de no tener Usuario y Contraseña, contactar al Ejecutivo de Cuenta.

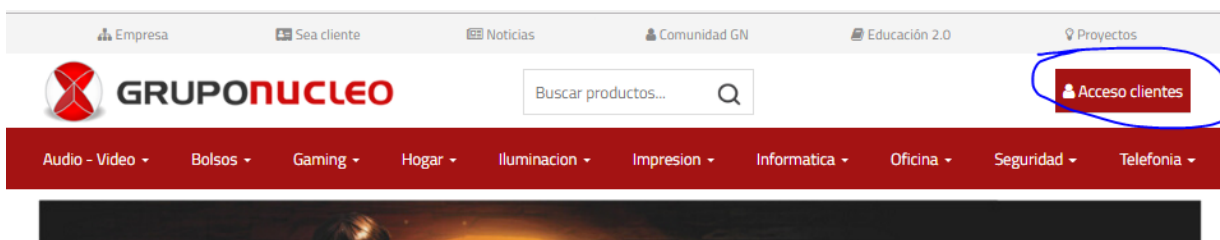



Figura 1.A. Ingreso.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (DOA) | Página 2 de 10 |
| | VIGENTE | Fecha: 06/09/2017 |

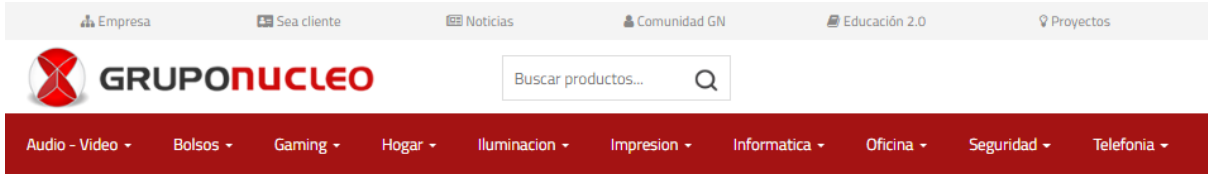



Figura 1B. Acceso.

2. A continuación, se debe ingresar al sistema de gestión, haciendo *click* en el “Usuario” y luego en “Gestión”, como se muestra en la figura 2.



Figura 2. Gestión.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (DOA) | Página 3 de 10 |
| | VIGENTE | Fecha: 06/09/2017 |

3. Seleccionar la solapa “RMA”. Aparecerá la pantalla de “Gestión de RMA” con cinco opciones, si el cliente requiere una solicitud de Orden para DOA, se debe presionar el botón “Nuevo DOA” (Figura 3).



Figura 3. Nuevo DOA.

4. Luego aparecerá la ventana de inicio de Nuevo DOA (Figura 4). Introducir el *Numero de remito*, *Sucursal*, *Provincia*, *Ciudad*, *Dirección*, *Contacto*, *Email* y *Teléfono* propio en los campos correspondientes.

Una vez ingresados los datos del cliente se debe ir al botón “Agregar Artículo” para comenzar la solicitud de la orden (Figura 4).

Nuevo DOA

Manual de uso básico Manual de uso detallado


(1745) Reimprimir Última Orden

Orden

| | |
|---|----------------------|
| Número de Remito * | Dirección |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Sucursal | Contacto |
| <input type="text" value="Buscar Sucursal, puedes utilizar + como como"/> | <input type="text"/> |
| Provincia | Email |
| <input type="text" value="Seleccione"/> | <input type="text"/> |
| Ciudad | Teléfono |
| <input type="text" value="Seleccione"/> | <input type="text"/> |

➕ Agregar Artículo
←

Figura 4. Nueva Orden de DOA.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (DOA) | Página 4 de 10 |
| | VIGENTE | Fecha: 06/09/2017 |

5. Una vez dentro del sistema se mostrara la pantalla correspondiente a la Figura 5. En esta instancia se debe completar todos campos referidos a especificaciones y características del producto.

Los siguientes campos que aparecerán son:

- a) Referencia Cliente: se debe ingresar nombre y apellido del consumidor final y el número de la factura que fue entregada al consumidor final.
- b) Serie: corresponde al número de serie del producto involucrado por el cual se hace el reclamo. Si el número de serie no se encuentra en el packaging del producto se debe ingresar el artículo del mismo, y por ultimo si no sabe el número de articulo asociado se debe buscar en la Descripción del Artículo (c).
- c) Descripción del Artículo: aparecerá automáticamente al ingresar el número de serie del producto o el artículo del mismo.
- d) Fecha de cambio: fecha en la que el Reseller/Retail realizó el cambio del producto.
- e) Factura de Compra: número de la factura de compra del cliente final.
- f) Accesorios / Observaciones: se anotan todas las características y especificaciones en las que se encuentra el producto completo y su packaging. Completar accesorios que se envían y el estado de los mismos.
- g) Falla del Producto: descripción de la falla por la que se inicia el servicio.

Al finalizar con los campos a completar se debe apretar el botón “Agregar” para generar la orden de servicio (Figura 5).


| | | |
|---|--|-------------------|
|  | Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (DOA) | Página 5 de 10 |
| | VIGENTE | Fecha: 06/09/2017 |




Figura 5. Nuevo Artículo.

IMPORTANTE:

En el caso de que el Envío del RMA sea más de un Producto no es necesario crear un Nuevo RMA, puede agregar más artículos desde el Botón “Agregar Artículo”.-

El sistema le volverá a pedir los datos del nuevo ingreso como lo mencionamos en el “Punto 5” .-

Al terminar de Ingresar los artículos a Enviar se los mostrara de la siguiente manera:

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (DOA) | Página 6 de 10 |
| | VIGENTE | Fecha: 06/09/2017 |

Agregar Artículo

Artículos a Enviar

Mostrar **5** registros Buscar:

| Artículo |
|---|
| + PCSTICK HEIT PCBOX PCB-PS1000 ATOM Z3735F 32GB 2GB DDR3 HDMI C/WINDOWS 8.1 |
| + SMARTPHONE PCBOX BEE PCB-V216 5"FWVGA-IPS 4GLTE QUAD CORE 2MP+8MP 1GB+8GB V |
| + TABLET PCBOX MOD PCB-T710 7" DUALCORE RK3026 1GHZ 1024*600, 1GB+8GB, CAM 0.3+2MI |

Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros Anterior **1** Siguiente

Figura 5.A. Más Artículos.

- En el caso de requerirlo dentro del sistema, deberemos habilitar los “*pop up*” para permitir ver las ventanas emergentes. Como se muestra en la figura 6, se debe direccionar a la parte superior derecha de la pantalla y hacer click en el cuadro con la cruz, apretar la opción “*Siempre permitir ventanas emergentes..*”, y luego hacer click en “Listo”.



Figura 6. Desactivar “Pop up”.

- Luego, se volverá a la página a anterior para mostrar la orden generada en pantalla. Se debe cerrar la orden para que nos permita imprimirla apretando en el botón “Guardar Orden” como muestra la figura 7.


Agregar Artículo

Artículos a Enviar

Mostrar registros Buscar:

| Artículo |
|---|
| + PCSTICK HEIT PCBOX PCB-PS1000 ATOM Z3735F 32GB 2GB DDR3 HDMI C/WINDOWS 8.1 |
| + SMARTPHONE PCBOX BEE PCB-V216 5"FWVGA-IPS 4GLTE QUAD CORE 2MP+8MP 1GB+8GB V |
| + TABLET PCBOX MOD PCB-T710 7" DUALCORE RK3026 1GHZ 1024*600, 1GB+8GB, CAM 0.3+2MI |


Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros Anterior Siguiente

✓ Guardar Orden 

Atención! Debe habilitar las ventanas Popup para poder ver la impresión de una orden. x

Figura 7. Guardar Orden.

8. Al guardar la orden se abre una ventana con la Orden de Servicio generada, la misma se debe imprimir para enviar junto con los productos a enviar a RMA. (Figura 8)




Orden de Servicio / R.M.A

| | |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| RMA N°: 82776 | Domicilio: Ejemplo |
| Ciente: Ejemplo | Codigo Postal: 7600 |
| Fecha: 05/09/2017 19:00:19 | Teléfono: Ejemplo |
| Email: Ejemplo | Ciudad: Mar del Plata |
| | Provincia: Buenos Aires |

Datos de Items

| ID | Artículo | Detalle |
|--------|--|---|
| 316042 | PCSTICK HEIT PCBOX PCB-PS1000 ATOM Z3735F 32GB 2GB DDR3 HDMI C/WINDOWS 8.1 | Serie Adicional: PS1000583201498 // Referencia de Cliente: CLIENTE: PEREZ // ORDEN INTERNA: 2445 // Observaciones: SE ENVÍA EN CAJA CON ACCESORIOS, ESTADO GENERAL BUENO. // Falla: NO ENCIENDE |

Figura 8. Orden ingresada y ventana a imprimir.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (DOA) | Página 8 de 10 |
| | VIGENTE | Fecha: 06/09/2017 |

- Si no apareció la ventana que permite generar la impresión del ticket se debe volver a “Nuevo RMA” (punto A-3), y se encontrara el botón “Reimprimir ultima orden” para generar nuevamente la orden lista para ser impresa.



Figura 9. Reimprimir ultima orden.

- Una vez que contamos con la orden impresa en papel, se la debe adjuntar al producto ya especificado que se desea enviar al servicio de RMA. Acercándose o Enviando el mismo a la Sucursal de Grupo Núcleo S.A.

B- Seguimiento de Ordenes de Servicio en DOA.

1. Seguir los pasos de A-1 hasta A-2.
2. En la pantalla de Gestión de RMA aparecerá el “Estado Actuales”, referidos a aquellos productos que se encuentran siendo procesados. Esta acción permite el seguimiento de los productos ingresados por el cliente, visualizando el estado actual de la orden.

Gestión de RMA


| | | | | |
|-----------|-----------|---------------------|---------------|-----------------|
| Nuevo RMA | Nuevo DOA | Políticas de Marcas | Procedimiento | Recomendaciones |
|-----------|-----------|---------------------|---------------|-----------------|

Estado actual 

| ID | Recepción | Estado | Artículo | Serie | Nota de Recep. | Diagnóstico | RMA ID |
|-------|------------------------|-------------------|--|-----------------|--|-------------|--------|
| 82776 | 05/09/2017 19:00:19 | 99.Ingreso WEB | PCSTICK HEIT PCBOX PCB-PS1000 ATOM Z3735F 32GB 2GB DDR3 HDMI C/WINDOWS 8.1 | PS1000583201498 | Serie Adicional: PS1000583201498 Referencia de Cliente: CLIENTE: PEREZ ORDEN INTERNA: 2445 Observaciones: SE ENVÍA EN CAJA CON ACCESORIOS, ESTADO GENERAL BUENO. Falla: NO ENCIENDE | | 316042 |

3. Los estados por los que pasará el producto serán:

- Ingreso WEB:** Orden generada vía WEB, Pendiente de Ingreso a RMA.
- Entrada:** Mercadería ya ingresada a RMA.
- Área Técnica:** Mercadería en proceso de reparación o cola de espera a ser revisada.
- Finalizado:** Significa que el producto ha sido procesado y se encuentra a la espera de la logística de entrega.
- Estantería Devolución:** Significa pendiente de nota de crédito.
- Logística/Mostrador:** En esta etapa la mercadería se encuentra lista para ser entregada al cliente. Se pueden dar dos situaciones, si es mediante **Logística**, un transporte asignado por el cliente o un comisionista, hará entrega del producto. Si es en **Mostrador**, retira el cliente el producto.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (DOA) | Página 10 de 10 |
| | VIGENTE | Fecha: 06/09/2017 |

C- Historial recientes de Órdenes de RMA y Notas de Crédito realizadas.

Historial reciente

| Fecha | ID | Código | Descripción | Observación | Serie | Diagnóstico | Comprobante |
|------------|--------------|--------|---|--|-------|--|-------------|
| 29/08/2017 | 82234-314778 | 29925 | SMARTPHONE PCBOX KING PCB-I316 5" HD - 3GB - 16GB - 13MP/5MP - ANDROID 6.0 - 720 *1280- 2400mAH | SOLO EQUIPO, CON BATERIA, CHIP y MEMORIA.- PANTALLA ROTA, COBRAR SOLO PANTALLA.- | | SE CAMBIO LA PANTALLA ART.31656 | |
| 29/08/2017 | 82229-314731 | 4792 | PC / EQUIPOS GENERICO (VARIOS MODELOS) | NO ENCIENDE | | TESTEO, SE DETECTA FALLA EN FUENTE, CAMBIO DE FUENTE, TESTEO OK, ACTUALIZACION DE DRIVER DE VIDEO TESTEO OK. | |

Notas de Credito recientes

| Fecha | Documento | Descripcion | Cantidad | Precio Unitario | Nota 1 |
|------------|--------------------------------------|---|-----------|-----------------|---------|
| 04/08/2017 | Nota de Crédito B 0111-0000000000443 | BOMBILLA LED PC BOX-DP-E27-60-10WBF BULBO 10W BLANCO FRIO 850LM 6000K | -1,000000 | -27,99971103 | SIN USO |
| 04/08/2017 | Nota de Crédito B 0111-0000000000443 | BOMBILLA LED PC BOX-DP-E27-60-10WBC BULBO 10W BLANCO CALIDO 850LM 3000K | -1,000000 | -27,99971103 | SIN USO |